UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II
INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Contabilità	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedura di pagamento e incasso	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Emissione ordinativi di incasso e di pagamento e trasmissione all'istituto cassiere delle distinte	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
		Altro (SPECIFICARE): COMMITTENTI (SOCIETA' PUBBLICHE, PRIVATE E SOGGETTI PRIVATI)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo Sviluppo dell'Industria Alimentare (CAISIAL) – Responsabile prof. Prospero Di Pierro	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Responsabile dei processi amministrativo-contabili – Sig.ra Stefania Cuocolo	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Via Università 133 Parco Gussone Ed. 77 - 80055 - Portici (NA)	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768380-caisial	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/768380-caisial	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		FAX
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	EMAIL: caisial@unina.it PEC: caisial@pec.unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA’	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	**N 5 Canali**
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste dierogazione del servizio	**N 4 Canali**
			MAIL
			PEC
			FAX
			TELEFONO
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell’ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell’aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno semestrale
TEMPESTIVITA’	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l’erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell’anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 100%